Bijlage overzicht stand van zaken verbetertraject IGZ juni 2015

Toezicht

1	*Effectief toezicht*
	De inspectie heeft eind 2014 de belangrijkste werkprocessen voor het Incidententoezicht en het Risicotoezicht gestandaardiseerd door de verschillende deelactiviteiten vast te leggen in een procesbeschrijving en wegingskader met als uitgangspunt compactere interne richtlijnen.
	Door de inrichting van landelijke risico- en incidententoezichtteams is de inspectie nu beter in staat om bij moeilijke trajecten consistent invulling te geven aan haar taken.
	Door te werken met multidisciplinaire teams met juristen is het juridisch perspectief eerder en beter verankerd in het toezichtsproces. Ook communicatieadviseurs zijn in een vroeg stadium betrokken. Door meer dan voorheen de afweging te maken wat de meest effectieve communicatiestrategie is, zal de IGZ komend jaar de communicatie over toezichttrajecten verder versterken.
	Om te voorkomen dat de onderlinge relatie tussen de inspecteur en een toezichtobject een onevenredige rol speelt in toezichtafwegingen, worden keuzes om te handhaven nooit meer door een individu, maar altijd in multidisciplinair teamverband gemaakt.
	De inspectie heeft het toepassingsbereik van het dashboardinstrument in het afgelopen jaar verder uitgebreid. De kwaliteit van de dashboards is mede afhankelijk van beschikbare kwaliteitsinformatie die deels uit de sector moet komen, een goede ondersteuning in de informatievoorziening en aanpassingen in werkwijzevan inspecteurs. De voortgang verschilt per toezichtsector. Het toezicht op de ziekenhuizen loopt hierin voorop. De andere sectoren volgen. De ontwikkeling van de toepassing van dashboards in het toezichtproces voor alle sectoren vergt meerdere jaren.
	In 2014 heeft de IGZ de toepassing van de in oktober 2013 vastgelegde Leidraad meldingen geëvalueerd op basis van reacties uit het veld en de interne ervaringen met de leidraad. Op basis van deze evaluatie is de leidraad met aanpassingen verwerkt in een uitvoeringsbesluit dat, na consultatie van de brancheorganisaties, is toegevoegd aan het wetsvoorstel Wkkgz.
	Sinds 2013 publiceert de IGZ persberichten naast de website ook op twitter. Daarbij registreert de IGZ de exposure van nieuwsberichten. Het twitteraccount van de IGZ heeft nu ruim 9.000 volgers.
	De IGZ rapporteert in haar Jaarbeeld 2014 dat ik op 26 mei 2015 naar de Tweede Kamer heb gezonden over de inzet van instrumenten en geleverde producten in het jaar 2014.
	De inspectie streeft ernaar alle meldingen binnen één jaar af te ronden. Op 6 januari 2015 had de inspectie 72,5 procent van de in 2014 binnengekomen meldingen afgerond. Sinds 2011 schommelt het percentage meldingen die binnen een jaar zijn afgerond rond de 95 procent. Redenen voormeldingen langer dan een jaar in behandeling zijn bijvoorbeeld dat een melding leidt tot een procedure bij het openbaar ministerie of een tuchtinstantie, het niet of te laat ontvangen van informatie van derden of heropening van een zaak omdat zich later nieuwe feiten voordoen of dat er onjuiste informatie is verstrekt. Meldingen die langer dan een jaar in behandeling zijn, houdt de inspectie nauwkeurig in de gaten.
	Op 17 juli 2014 is het Landelijk Meldpunt Zorg van start gegaan. In het Klachtbeeld 2014 dat ik op 26 mei 2015 naar uw Kamer gestuurd heb rapporteert het meldpunt op geaggregeerd niveau over de vragen, klachten en signalen die zij binnen heeft gekregen. Om te bezien of de burger nu beter wordt bediend heb ik in het voorjaar van 2015 een evaluatie laten uitvoeren naar het meldpunt, die ik voor het zomerreces 2015 met deze Kamer zal delen.

Professionaliteit

1	Organisatie
	De IGZ werkt sinds 1 januari 2015 volgens de principes van het nieuwe werken.
	De IGZ heeft per 1 februari 2015 een nieuwe organisatiestructuur ingevoerd met een slankere top en een versterking van het middenmanagement door een verkleining van de span of control. De reorganisatie heeft geleid tot een grote in- en doorstroom op het niveau van het middenmanagement.

	De IGZ is in 2015 gestart met het aantrekken van nieuwe medewerkers ten behoeve van de intensivering en uitbreiding van de toezichtstaken. Vanuit het oogpunt van het absorptievermogen van de organisatie en het belang om nieuwe medewerkers goed in te werken geeft de IGZ in 2015 en 2016 gefaseerd invulling aan de benodigde uitbreiding van de organisatie.
	Op 3 maart 2014 heeft de Inspecteur-generaal de Raad van Advies IGZ ingesteld. De raad telt op dit moment zes leden en adviseert de Inspecteur-generaal over strategische vraagstukken en de ontwikkeling van de organisatie. De samenstelling van de raad weerspiegelt de diversiteit aan maatschappelijke en bestuurlijke perspectieven op het functioneren van het toezicht op de gezondheidszorg.
	In 2014 is ook binnen de IGZ het rijksbrede Medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd met aandacht voor het onderwerp werkdruk. De resultaten daarvan zijn meegenomen in het verbetertraject.
	Ten aanzien van de inzet van een flexibele schil van externen in het toezicht verkent de IGZ als onderdeel van haar voor 2015 gekozen prioriteit toezicht op goed bestuur in de zorg de verschillende verschijningsvormen van bestuurlijke verantwoordelijkheden in de zorg. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om de inzet van lekeninspecteurs (in Engeland is daar ervaring mee opgedaan) en het meekijken - al dan niet op bestuurlijk niveau – in de organisatie van zorgaanbieders.
2	Huisvesting
	De IGZ heeft per 1 januari 2015 de regiokantoren opgeheven en is verhuisd naar een nieuwe centrale huisvesting in Utrecht.
	Begin 2015 werkt de IGZ volgens de principes van Het Nieuwe Werken. Met behulp van de nieuwe ICT-voorzieningen kunnen medewerkers werkplek onafhankelijk werken, waardoor zij meer ruimte hebben om te bepalen waar zij hun werkzaamheden het beste uit kunnen voeren.
3	Professionaliteit
	In 2015 is de IGZ gestart met het project Professionaliteit, met als doel om in een periode van drie jaar houding en gedrag van alle medewerkers en leidinggevenden te ontwikkelen. In dit programma zijn vier actielijnen voor 2015 opgestart: leiderschapsontwikkeling voor het management, een ontwikkeltraject voor de teamcoördinatoren, versterken van het vermogen om met elkaar het goede gesprek te voeren over resultaten, ontwikkeling en gedrag, en als vierde het vergroten van persoonlijk leiderschap voor alle medewerkers.
	In het afgelopen jaar heeft de IGZ een corporate curriculum ontwikkeld voor de deskundigheidsbevordering van medewerkers. Sinds 2014 volgen alle nieuwe medewerkers een vernieuwd opleidingsprogramma op het gebied van toezicht en handhaving, richtlijnen en procedures en communicatie. Vanaf 2015 biedt de IGZ haar medewerkers vier modules aan op het gebied van juridische maatregelen, toezichtvaardigheden, oordelen en politiek bestuurlijke gevoeligheid. Doel is om op basis van individuele ontwikkelplannen de deskundigheid van medewerkers op deze vier kennisgebieden in 2017 op het beoogde niveau te brengen.
	De IGZ heeft in het najaar van 2014 een vlootschouw uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ontwikkel- en doorstroommogelijkheden van medewerkers.

ICT en informatievoorziening

	Met de Kamerbrief informatievoorziening CIBG/IGZ informeer ik een dezer dagen de Kamer over de aanpak en planning van de ontwikkeling van de ICT-voorzieningen bij de IGZ en het CIBG. Daarbij is in deze brief tevens beschreven hoe de gemaakte keuzes zich verhouden tot de adviezen van de commissie Elias.
	Conform de I-strategie Rijk besteedt de IGZ de benodigde ICT-voorzieningen als informatiediensten uit aan de Dienst ICT Uitvoering (DICTU) van het Ministerie van Economische Zaken. De IGZ zal daarmee niet meer als eigenaar, maar uitsluitend als opdrachtgever voor de eigen informatiediensten optreden.

	De IGZ heeft op basis van de beoogde werkprocessen voor toezicht en handhaving een uitgebreid programma van eisen aan de nieuwe informatievoorziening opgesteld. Daarbij heeft de IGZ samengewerkt met het Agentschap Telecom met als resultaat dat de thans uitgevoerde aanbesteding tot een gemeenschappelijke dienstenset voor beide organisaties zal leiden.
	DICTU werkt deze eisen uit, waar nodig met behulp van externe dienstverleners, in technische oplossingen. De IGZ zal de te realiseren informatiediensten afnemen op basis van een abonnementsprijs per dienst, per gebruiker, per tijdvak.
	Deze aanpak voor de informatievoorziening maakt het mogelijk voor de IGZ om in 2018 volledig overgeschakeld te zijn op de nieuwe informatievoorziening.
	De introductie van het nieuwe systeem in 2018 draagt bij aan de verlaging van de administratieve lasten van inspecteurs.
	Vanaf 2015 vervult de IGZ een regierol bij de ontwikkeling van het Landelijk register voor zorgaanbieders (LRZa). Zij doet dat in samenwerking met het CIBG, de Nederlandse Zorgautoriteit en het Zorginstituut Nederland. Met het LRZa worden gegevens uit verschillende bronregisters, zoals het Handelsregister, het register voor Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en het register voor Algemeen Gegevens Beheer gekoppeld. Het LRZa moet voorzien in een betrouwbare landelijke registratie van zorgaanbieders.